



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Gestión de inventarios para incrementar la satisfacción del
cliente en la empresa Marvisur E.I.R.L., Arequipa 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA:

Ambur Mullisaca, Alexandra Yuvisa Olga (ORCID: 0000-0002-5894-1044)

ASESOR:

Mag. Ramos Harada, Freddy (ORCID: 0000-0002-3619-5140)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión empresarial y productiva

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El trabajo elaborado se lo dedico a mi padre Manuel Ambur Surco y a mi madre Olga Mullisaca Apaza, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este, y a mi hermana Kelly, quien me dio fuerzas para luchar cada día ante cada obstáculo.

Gracias por ayudarme a cumplir este reto.

Los amo!

Agradecimiento

Gracias a dios por permitirme cumplir una meta más, a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento.

Adicionalmente agradecer sinceramente a la empresa por el apoyo para poder culminar el trabajo de investigación.

Muchas gracias.

Índice de Contenido

| | |
|---|-----|
| Índice de Contenido | iii |
| Índice de Tablas | iv |
| Índice de figuras | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 25 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 27 |
| 3.1. Procedimientos | 29 |
| 3.2. Método de análisis de datos | 35 |
| 3.3. Aspectos Éticos..... | 35 |
| IV. RESULTADOS..... | 36 |
| V. DISCUSIÓN | 64 |
| VI. CONCLUSIONES | 68 |
| VII. RECOMENDACIONES | 70 |
| REFERENCIAS..... | 72 |
| ANEXOS | 77 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Pareto de las causas de la baja satisfacción de los clientes de la empresa Marvisur..... | 4 |
| Tabla 2. Cronograma para la implementación..... | 34 |
| Tabla 3. Propuestas de solución para la recepción de paquetería | 38 |
| Tabla 4. Clasificación de clientes empresariales por flujo de paquetería | 43 |
| Tabla 5. Asignación de zona por peso de paquetes..... | 43 |
| Tabla 6. Cálculo del porcentaje de paquetería bien registrada | 49 |
| Tabla 7. Cálculo de la rotación promedio de paquetería | 51 |
| Tabla 8. Cálculo del espacio cúbico utilizado | 52 |
| Tabla 9. Cálculo del porcentaje de paquetería malograda despachada..... | 54 |
| Tabla 10. Cálculo del porcentaje de paquetería entregada a tiempo | 55 |
| Tabla 11. Cálculo del porcentaje de paquetería entregada sin errores | 57 |
| Tabla 12. Prueba de normalidad de “Satisfacción del cliente” con Shapiro Wilk.. | 58 |
| Tabla 13. Tabla de decisión para prueba de normalidad “Satisfacción del cliente” | 58 |
| Tabla 14. Estadísticos de muestras relacionadas “Satisfacción del cliente”..... | 59 |
| Tabla 15. Prueba de muestras relacionadas “Satisfacción del cliente” | 59 |
| Tabla 16. Prueba de normalidad de “Entregas a tiempo” con Shapiro Wilk | 60 |
| Tabla 17. Tabla de decisión para prueba de normalidad “Entregas a tiempo” | 60 |
| Tabla 18. Estadísticos de muestras relacionadas “Entregas a tiempo” | 61 |
| Tabla 19. Prueba de muestras relacionadas “Entregas a tiempo”..... | 61 |
| Tabla 20. Prueba de normalidad de “Entregas sin errores” con Shapiro Wilk | 62 |
| Tabla 21. Tabla de decisión para prueba de normalidad “Entregas sin errores” .. | 62 |
| Tabla 22. Estadísticos de muestras relacionadas “Entregas sin errores” | 63 |
| Tabla 23. Prueba de muestras relacionadas “Entregas sin errores” | 63 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de Ishikawa..... | 3 |
| Figura 2. Diagrama de Pareto de las causas de la baja satisfacción de los clientes de la empresa Marvisur | 5 |
| Figura 3. Procesos de la gestión de inventarios | 30 |
| Figura 4. Método de clasificación de inventarios ABC..... | 31 |
| Figura 5. Despacho de Mercancía | 32 |
| Figura 6. Proceso de recepción antes de la propuesta | 38 |
| Figura 7. Mejora del proceso de recepción de paquetería | 39 |
| Figura 8. Cargo de entrega | 40 |
| Figura 9. Etiqueta de paquetería | 40 |
| Figura 10. Registro de paquetería mejorado | 41 |
| Figura 11. Desorden del almacén Marvisur..... | 41 |
| Figura 12. Propuesta de anaqueles | 42 |
| Figura 13. Designación de zonas para paquetería de clientes empresariales | 44 |
| Figura 14. Plan de capacitación para el Estibador | 48 |
| Figura 15. Porcentaje de paquetería bien registrada, pre test y post test | 50 |
| Figura 16. Días promedio que permanece la paquetería en almacén, pre test y post test | 51 |
| Figura 17. Porcentaje de espacio cúbico del almacén utilizado, pre test y post test | 53 |
| Figura 18. Porcentaje de paquetería malograda despachada, pre test y post test..... | 54 |
| Figura 19. Porcentaje de paquetería entregada a tiempo, pre test y post test | 56 |
| Figura 20. Porcentaje de paquetería entregada sin errores, pre test y post test .. | 57 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, desarrollar la gestión de inventarios de la empresa Marvisur E.I.R.L para incrementar la satisfacción de sus clientes. Esta investigación tuvo el diseño experimental de clase preexperimental y el tipo de investigación fue aplicada puesto que se realizan mejoras en el almacenaje, despacho y manipulación de la empresa Marvisur. La población de estudio fue 8 mediciones del sistema de gestión de inventarios de la empresa Marvisur mediante cinco indicadores. Se realizó el planteamiento de un proceso definido de recepción que incrementó el porcentaje de paquetería bien registrada de 63.85% a 85.12%; mediante el método ABC se realizó el reordenamiento del almacén acompañado de la implementación de anaqueles logrando aumentar el porcentaje de espacio ocupado de 33.66% a 86.38%; además se capacitó al personal con respecto a la manipulación de paquetería logrando la disminución de paquetería malograda de 31.61% a 15.17%. Por lo que, se concluye que la gestión de inventarios incide significativamente sobre la satisfacción de los clientes en un 25.76%, a partir de la mejora en el porcentaje de entregas a tiempo que mejoró en 16.47% y entregas sin errores que mejoró en 17.33%.

Palabras clave: Gestión de inventarios, satisfacción del cliente, servicio de encomienda

Abstract

The main objective of this research was to develop the inventory management of the company Marvisur E.I.R.L to increase the satisfaction of its customers. This research had the pre-experimental class experimental design and the type of research was applied since improvements are made in the storage, dispatch and handling of the Marvisur company. The study population was 8 measurements of the inventory management system of the Marvisur company using five indicators. A defined reception process was proposed that increased the percentage of well-registered parcels from 63.85% to 85.12%; Using the ABC method, the reordering of the warehouse was carried out, accompanied by the implementation of shelves, increasing the percentage of occupied space from 33.66% to 86.38%; In addition, the personnel were trained regarding the handling of parcels, achieving a reduction of spoiled parcels from 31.61% to 15.17%. Therefore, it is concluded that inventory management has a significant impact on customer satisfaction by 25.76%, from the improvement in the percentage of deliveries on time that improved by 16.47% and deliveries without errors that improved by 17.33%

Keywords: Inventory management, customer satisfaction, order service



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo RAMOS HARADA, FREDDY ARMANDO docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: " Gestión de Inventarios para incrementar la satisfacción del cliente en la Empresa Marvisur E.I.R.L, Arequipa 2021 ", del (los) autor (autores) AMBUR MULLISACA ALEXANDRA YUVISA OLGA constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de JUNIO de 2021

| | |
|---|---|
| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
| RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO DNI: 07823251 ORCID 0000-0002-3619-5140 | Firmado digitalmente por: FRAMOS el 06 JUNIO 2021 |